




*1er. Informe de Implementación  
Plan de Mejora Institucional del  
Modelo CAF 2023*





## Control de Cambios

Versión	Fecha	Acción
00	23/05/2023	Creación del documento.
00	10/06/2023	Remisión para revisión y/o retiro y/o adición de información.
00	25/06/2023	Remisión para revisión y/o retiro y/o adición de información.
01	30/06/2023	Remisión para revisión y emisión final.

Versión	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
	<b>Lic. Laura E. Advíncola</b> Analista División de Calidad en la Gestión	<b>Lic. Luz Estrella Calvo</b> Encargada División de Calidad en la Gestión	<b>Ing. David De Jesus Gomez</b> Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo	<b>Ing. Rafael A. Santos Pérez</b> Director Ejecutivo
01	Firma:  Fecha: 02/10/23	Firma:  Fecha: 02.10.23	Firma:  Fecha: 09.10.23	Firma:  Fecha: 



---

## Contenido

<b>1. Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Objetivo.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Definiciones.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Documentos y Referencias.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Descripción y Análisis de los Resultados.....</b>	<b>8</b>
5.1 Punto No. 1 – Subcriterios No. 1.1.1, 1.4.1, 2.1.1 y 6.2.1.....	10
5.2 Punto No. 2 – Subcriterios No. 2.2.3, 6.3.1.....	11
5.3 Punto No. 3 – Subcriterio No. 2.1.3, 9.1.7.....	12
5.4 Punto No. 4 – Subcriterio No. 2.4.2, 9.2.3.....	13
5.5 Punto No. 5 – Subcriterios No. 3.1.3, 5.2.3.....	14
5.6 Punto No. 6 – Subcriterios No. 3.1.3.....	15
5.7 Punto No. 7 – Subcriterios No. 5.1.1, 5.1.5.....	16
5.8 Punto No. 8 – Subcriterios No. 3.3.2 y 3.3.6.....	17
5.8 Punto No. 9 – Subcriterios No. 3.3.3, 3.3.4 y 4.2.2.....	18
5.9 Punto No. 10 – Subcriterio No. 2.1.3.....	20
5.11 Punto No. 11 – Subcriterios No. 7.4.1 y 7.4.2.....	21
5.12 Punto No. 12 – Subcriterios No. 8.1.6.....	22
5.13 Punto No. 13 – Subcriterios No. 8.1.7 y 8.2.2.....	23
5.14 Punto No. 14 – Subcriterios No. 4.6.3 y 9.2.5.....	24
5.15 Punto No. 15 – Subcriterios No. 9.2.7.....	25
Punto No. 3 – Subcriterio No. 2.1.3, 9.1.7.....	31
Punto No. 4 – Subcriterio No. 2.4.2, 9.2.3.....	34
Punto No. 5 – Subcriterios No. 3.1.3, 5.2.3.....	36
Punto No. 6 – Subcriterios No. 3.1.3.....	38
Punto No. 7 – Subcriterios No. 5.1.1, 5.1.5.....	40
Punto No. 8 – Subcriterios No. 3.3.2 y 3.3.6.....	40
Punto No. 9 – Subcriterios No. 3.3.3, 3.3.4 y 4.2.2.....	41
Punto No. 10 – Subcriterio No. 2.1.3.....	43

---

Punto No. 11 – Subcriterios No. 7.4.1 y 7.4.2 .....	45
Punto No. 12 – Subcriterios No. 8.1.6.....	47
Punto No. 13 – Subcriterios No. 8.1.7 y 8.2.2 .....	48
<b>6 Tabla de Seguimiento, Avance del Plan de Mejora Institucional 2023 .....</b>	<b>54</b>



---

## **1. Introducción**

La Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), en su misión de satisfacer la movilidad de personas y bienes, a través del desarrollo y administración del sistema ferroviario masivo, y con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos; en la OPRET, surge la necesidad de implementar métodos que garanticen la mejora continua en todos sus procesos y acciones, para lograr resultados efectivos en términos de servicios de calidad y de gran impacto a los ciudadanos/clientes.

Para lograr la mejora continua en la institución, se hace necesario elaborar e implementar consistentemente el Plan de Mejora Institucional del Modelo CAF, herramienta fundamental de apoyo a las instituciones públicas en sus procesos de mejora continua, con el objetivo de impulsar una gestión de calidad y orientada a resultados, para garantizar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Para implementar el Plan de Mejora en la Institución, fue necesario desarrollar un conjunto de acciones para el seguimiento y control de las áreas de mejora detectadas durante el proceso de evaluación, en procura de lograr el mejoramiento continuo de la organización.

Para esta edición del Informe de Implementación Plan de Mejora Institucional del Modelo CAF 2023, se creó una nueva sección para la presentación de evidencias a las acciones de mejora en proceso de ser completadas, y las acciones que pasarán al siguiente Plan de Mejora Institucional; así como también una tabla de seguimiento en donde se presenta el avance del plan, el estado de realización en porcentajes de cada una de las tareas, así como el resultado final de cada tarea presentada.

---

## 2. Objetivo

Presentar el 1er. Informe de Seguimiento al Plan de Mejora del modelo CAF en la institución, con el fin de optimizar su desempeño y mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos, a partir de los resultados obtenidos en el proceso de evaluación de la gestión en lo que va del año 2023.

## 3. Definiciones

- **Áreas de Mejora:** Son las seleccionadas para incluirlas en el plan luego de analizar la importancia que tienen para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la posibilidad de ejecutarlas y de obtener los recursos necesarios para su implementación y el impacto en los resultados de la gestión.
- **Objetivos (específicos):** Definen claramente el resultado que se pretende alcanzar con las acciones de mejora que se ejecutarán.
- **Acción de Mejora:** Representan el objetivo a alcanzar o el cambio deseado en un plazo determinado.
- **Tareas:** Acciones que se llevan a cabo para resolver la debilidad o área de mejora identificada.
- **Tiempo Inicio/Fin:** Cada tarea o acción de mejora colocada en el plan debe quedar enmarcada dentro de una fecha de inicio de su ejecución y la fecha en que debe terminar.
- **Recursos Necesarios:** Se refiere a los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos u otros que se van a necesitar y las alianzas que se puedan realizar.
- **Indicador:** Son parámetros de medida por medio de los cuales se determina el logro de la meta y los objetivos, a partir de los resultados esperados. Pueden ser cuantitativos o cualitativos.
- **Responsable de Seguimiento:** Se refiere a la persona, unidad o equipo a quien(es) corresponde o se le asigna la responsabilidad de ejecutar una o varias de las acciones de mejora.



---

#### **4. Documentos y Referencias**

- Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional - 2da edición.
- Guía CAF 2013 para la realización del autodiagnóstico.
- Guía SISMAP versión Poder Ejecutivo – marzo 2021.

---

## 5. Descripción y Análisis de los Resultados

En el autodiagnóstico contemplado en la Guía CAF, se analizaron los 9 criterios y los 28 subcriterios, señalando los puntos fuertes y las áreas de mejora encontradas en esta versión del Plan de Mejora trabajado. Basados en “La Guía para la Elaboración e Implementación del Plan de Mejora Institucional” proporcionada por el MAP, las acciones de mejora están directamente relacionadas a las áreas de mejora correspondientes a cada subcriterio.

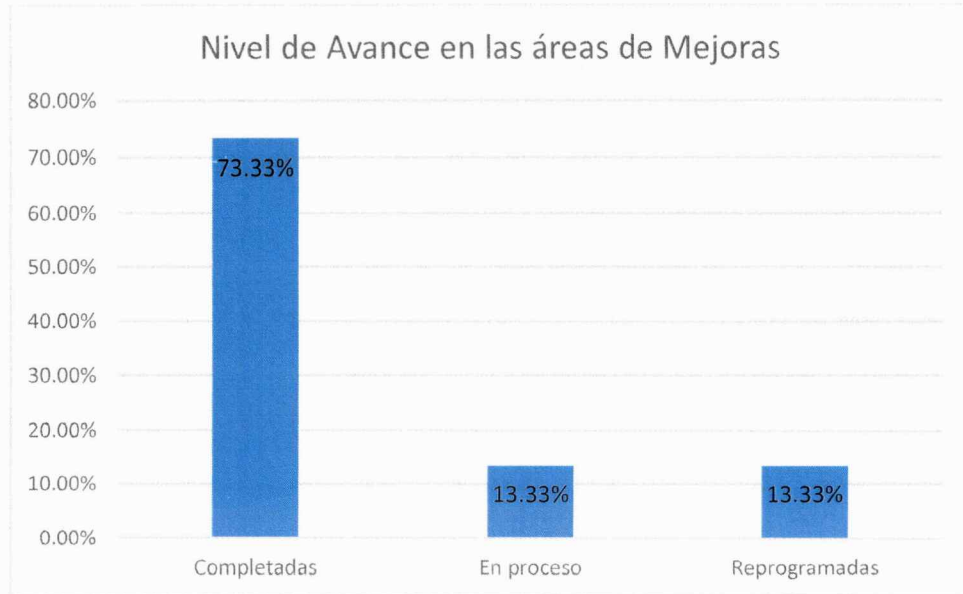
Para la implementación de las acciones de mejora, en las áreas detectadas en la autoevaluación realizada por el Departamento de Planificación y Desarrollo y validada por el personal del MAP, se delegó responsabilidad en los equipos descritos, desglosados entre los recursos necesarios por cada subcriterio implementado en la institución.

En este 1er. informe de avance en la implementación del Plan de Mejora Institucional 2023, hemos podido completar 11 áreas de mejora, para un 73.33% de cumplimiento; también hemos podido, 2 áreas de mejora que se encuentra en proceso de ser completada y 2 áreas de mejora reprogramadas, para un total de 15 áreas de mejora identificadas en la autoevaluación, y de las que pasaron del Plan de Mejora Institucional 2024, para lograr de esta forma que el indicador **01.2 Plan de Mejora CAF** pase al modo “**Objetivo Logrado**”.

Estatus	Nivel de Avance en las áreas de Mejora	Porcentaje
Completadas	11	73.3%
En proceso	2	13.3%
Reprogramadas	2	13.3%
<b>Total Áreas de Mejora</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla 1. Generada por el Depto. De Planificación y Desarrollo.





Fuente: Gráfica 1. Generada por el Depto. De Planificación y Desarrollo.

---

## **5.1 Punto No. 1 – Subcriterios No. 1.1.1, 1.4.1, 2.1.1 y 6.2.1**

### **Área de Mejora:**

No tenemos identificados formalmente (estudios, manejo y comunicación) los grupos de interés externos, a través de políticas, procedimientos e indicadores.

### **Objetivo:**

Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

### **Acción de Mejora:**

Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.

### **Tareas:**

1. Definir los grupos de interés.
2. Identificar las vías de comunicación con los representantes.
3. Coordinar una actividad para reunirnos con representantes de nuestros grupos de interés para reformular nuestra misión y visión.
4. Elaborar un nuevo marco estratégico.
5. Gestionar la aprobación.
6. Socializar con todos los grupos de interés nuestro nuevo marco estratégico.

### **Tiempo de inicio-fin:**

Junio 2023 - septiembre 2023.

### **Recursos necesarios:**

5 personas, material gastable, equipos de computadora, proyector, salón, refrigerio, etc.

### **Indicador:**

Número de participantes de grupos de interés. Misión y visión actualizada.

### **Responsable de seguimiento:**

Dpto. de Planificación y Desarrollo.

### **Estado de realización:**

Extensión Vigencia Plan Estratégico Institucional al 2024.

### **Resultado final:**

Completado al 100%.



---

## **5.2 Punto No. 2 – Subcriterios No. 2.2.3, 6.3.1**

### **Área de Mejora:**

No hemos definido políticas de inclusión, tomando en consideración la perspectiva de género, de estudiantes o personas de avanzada edad, etc.

### **Objetivo:**

Gestionar las necesidades de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las expectativas de los clientes (por ejemplo: perspectiva de género, diversidad).

### **Acción de Mejora:**

Definir políticas de inclusión, tomando en consideración la perspectiva de género, de estudiantes o personas de avanzada edad.

### **Tareas:**

1. Elaborar políticas y procedimientos de inclusión, considerando la perspectiva de género, estudiantes o personas de edad avanzada.
2. Gestionar la aprobación.
3. Socializar con toda la institución.

### **Tiempo de inicio-fin:**

febrero 2023 - junio 2023.

### **Recursos necesarios:**

Personal de las áreas de Planificación y Desarrollo y Recursos Humanos.

### **Indicador:**

Políticas y procedimientos de inclusión aprobados.

### **Responsable de seguimiento:**

Dpto. de Recursos Humanos.

### **Estado de realización:**

Procedimiento Solicitud de Pasantías.

### **Resultado final:**

Completado al 100%.

---

### **5.3 Punto No. 3 – Subcriterio No. 2.1.3, 9.1.7**

**Área de Mejora:**

No contamos con indicadores al respecto de resultados de la implementación de reformas del sector público.

**Objetivo:**

Planificar, implantar y revisar las normativas estratégicas.

**Acción de Mejora:**

Desarrollar matriz del Plan Estratégico Institucional con las normativas al Sector Público.

**Tareas:**

Elaborar Matriz Plan Estratégico.

**Tiempo de inicio-fin:**

Enero 2023 – junio 2023.

**Recursos necesarios:**

Personal de las áreas de Planificación y Desarrollo.

**Indicador:**

Indicador del Plan Estratégico Institucional.

**Responsable de seguimiento:**

Deptos. de Planificación y Desarrollo.

**Estado de realización:**

Plan Estratégico Institucional Extensión 2024.

**Resultado final:**

Completado al 100%.

---

#### **5.4 Punto No. 4 – Subcriterio No. 2.4.2, 9.2.3**

**Área de Mejora:**

No contamos con estudios ni indicadores al respecto, Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking).

**Objetivo:**

Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

**Acción de Mejora:**

Desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.

**Tareas:**

Elaborar políticas y procedimientos para la socialización del conocimiento adquirido a través del benchlearning.

**Tiempo de inicio-fin:**

Enero 2023 - agosto 2023.

**Recursos necesarios:**

Personal de las áreas de Planificación y Desarrollo y Recursos Humanos.

**Indicador:**

Políticas y Procedimientos para la socialización del conocimiento adquirido a través del benchlearning aprobadas.

**Responsable de seguimiento:**

Deptos. de Planificación y Desarrollo/Recursos Humanos.

**Estado de realización:**

Instrumentos para la Socialización de las Políticas, Normas y Procedimientos de la OPRET.  
Paneles de socialización del conocimiento adquirido.

**Resultado final:**

Completado al 100%.

---

## **5.5 Punto No. 5 – Subcriterios No. 3.1.3, 5.2.3**

### **Área de Mejora:**

No contamos con el Manual de Cargos según la Estructura Organizacional actualizada.

### **Objetivo:**

Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.

### **Acción de Mejora:**

Adecuar el Manual de Cargos según Estructura aprobada.

### **Tareas:**

1. Solicitar acompañamiento al MAP para la elaboración del Manual de Cargos.
2. Realizar levantamiento de los cargos por áreas.
3. Solicitud de aprobación a la MAE.
4. Gestionar aprobación en el MAP.

### **Tiempo de inicio-fin:**

Marzo 2023 - octubre 2023.

### **Recursos necesarios:**

Personal de la institución, material de oficina.

### **Indicador:**

Manual de Cargos Actualizado en la Institución.

### **Responsable de seguimiento:**

Depto. de Recursos Humanos.

### **Estado de realización:**

Manual de Cargos Actualizado, en proceso.

### **Resultado final:**

En proceso al 50%.



## 5.6 Punto No. 6 – Subcriterios No. 3.1.3

### **Área de Mejora:**

No contamos con políticas de RR.HH. que contemplen actividades que incluyan la familia, como actividades con hijos de empleados, entre otros.

### **Objetivo:**

Garantizar las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados.

### **Acción de Mejora:**

Elaborar políticas de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, y en nuevos métodos de remuneración y beneficios no salariales.

### **Tareas:**

Elaborar Políticas de Recursos Humanos, contemplando actividades que incluyan a los empleados y su familia.

### **Tiempo de inicio-fin:**

Agosto 2023 - septiembre 2023.

### **Recursos necesarios:**

Personal de la institución, material de oficina.

### **Indicador:**

Políticas de Recursos Humanos, contemplando actividades que incluyan a los empleados y su familia.

### **Responsable de seguimiento:**

Depto. de Recursos Humanos.

### **Estado de realización:**

- Realizadas actividades que contemplan e incluyen a los empleados y su familia.
- En proceso de elaboración políticas de Recursos Humanos, contemplando actividades que incluyan a los empleados y su familia.

### **Resultado final:**

Completado al 100%.

---

## **5.7 Punto No. 7 – Subcriterios No. 5.1.1, 5.1.5**

### **Área de Mejora:**

No se aplican Sistemas de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2015.

### **Objetivo:**

Mejorar los procesos de la institución a partir de la Norma ISO 9001:2015.

### **Acción de Mejora:**

Obtener la Certificación bajo la Norma ISO 9001:2015.

### **Tareas:**

1. Solicitar orientación técnica del MAP.
2. Conformar Equipo de Trabajo interno.
3. Capacitación del Equipo de Trabajo.
4. Plan de Trabajo.
5. Implementación del sistema.
6. Auditoría interna y externa.
7. Certificación de la ISO 9001:2015.

### **Tiempo de inicio-fin:**

Junio 2023 - noviembre 2023.

### **Recursos necesarios:**

Capacitación externa, 10 personas de la institución, contratación de acompañamiento, empresa certificadora.

### **Indicador:**

Certificación de la ISO 9001:2015.

### **Responsable de seguimiento:**

Comité de Calidad.

### **Estado de realización:**

Capacitación de los Equipos de Trabajo.

### **Resultado final:**

En proceso en 25%.

---

## **5.8 Punto No. 8 – Subcriterios No. 3.3.2 y 3.3.6**

### **Área de Mejora:**

No contamos con indicadores al respecto, importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación. No contamos con: informaciones en idioma de signos ni en lenguaje Braille.

### **Objetivo:**

Gestionar procesos y procedimientos de cobertura recibida por los medios de comunicación. Estructuración de procesos y procedimientos de los signos y el lenguaje Braille.

### **Acción de Mejora:**

Elaborar políticas de cumplimiento de mejora o deterioro de los medios de comunicación. Promover la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.

### **Tareas:**

1. Realizar procesos de las coberturas y sus alcances.
2. estructurar las coberturas positivas y negativas.
3. Elaboración, Aprobación y Socialización de Políticas de Mejora para el mismo indicador.
4. Solicitar informaciones respecto a los puntos accesibles y servicios de la organización.
5. Proyección de impacto del lenguaje Braille.

### **Tiempo de inicio-fin:**

Marzo 2023 - septiembre 2023.

### **Recursos necesarios:**

Personal de las áreas de los departamentos de Planificación y Comunicaciones.

### **Indicador:**

Dpto. Planificación y Desarrollo/ Dpto. Comunicaciones.

### **Responsable de seguimiento:**

Dpto. Planificación y Desarrollo

### **Estado de realización:**

Procedimientos de cobertura recibida por los medios de comunicación. Estructuración de procesos y procedimientos de los signos y el lenguaje Braille.

---

**Resultado final:**

Paso Plan de Mejora 2024, se encuentra en un 50% de ejecución.

**5.8 Punto No. 9 – Subcriterios No. 3.3.3, 3.3.4 y 4.2.2**

**Área de Mejora:**

No involucramos a todos los colaboradores de la institución en la identificación de acciones de mejora. No existen asociaciones de empleados.

**Objetivo:**

Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto, desarrollo y fortalecimiento institucional mediante capacitaciones.

**Acción de Mejora:**

1. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos, identificación e implantación de acciones de mejora institucional.
2. Motivar la creación de líderes dentro de la Institución.

**Tareas:**

1. Informar y motivar la creación de líderes dentro de la Institución.
2. Creación de mesas de trabajo conjunta.
3. Elaborar informe de resultados.

**Tiempo de inicio-fin:**

Enero 2023 - julio 2023.

**Recursos necesarios:**

Personal de la institución, material de oficina.

**Indicador:**

- 1- Políticas involucrando los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos, identificación e implantación de acciones de mejora institucional.
- 2- Informes, correos, circulares informando y motivando la creación de la misma.

**Responsable de seguimiento:**

Depto. de Recursos Humanos.



---

**Estado de realización:**

Capacitaciones.

Designaciones Mesas de Trabajo.

Informes y Minutas.

**Resultado final:**

Completado al 100%.

---

## 5.9 Punto No. 10 – Subcriterio No. 2.1.3

### **Área de Mejora:**

No contamos con políticas de responsabilidad Social.

### **Objetivo:**

Elaborar indicadores de responsabilidad social para satisfacer las necesidades y expectativas del personal en la institución.

### **Acción de Mejora:**

Elaboración de políticas y procedimientos de responsabilidad social.

### **Tareas:**

1. Definir las políticas y procedimientos de compromiso en proyectos y desarrollo sociales.
2. Establecer plan estratégico para proyectos a la comunidad o desarrollo sociales.
3. Mesa de trabajo del plan estratégico conjunto a los compromisos estratégicos del desarrollo social.

### **Tiempo de inicio-fin:**

Agosto 2023 – diciembre 2023.

### **Recursos necesarios:**

Personal de las áreas de Planificación y Desarrollo Y Dirección de desarrollo socio ambiental.

### **Indicador:**

Informe de Responsabilidad Social.

### **Responsable de seguimiento:**

División de Gestión Social.

### **Estado de realización:**

Reunión con comunitarios

Juntas de vecinos

Levantamiento social.

### **Resultado final:**

Completado al 100%

---

### **5.11 Punto No. 11 – Subcriterios No. 7.4.1 y 7.4.2**

**Área de Mejora:**

No contamos con mediciones del Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias Motivación y empoderamiento.

**Objetivo:**

Eficientizar la gestión institucional a partir de la consecución de resultados de las necesidades

**Acción de Mejora:**

Elaborar una política de Mejora Continua e Innovación Institucional.

**Tareas:**

1. Levantar los procesos de las áreas misionales.
2. Valorizar las áreas más tendentes a mejora continua e innovación institucional.
3. Elaboración, Aprobación y Socialización de Políticas de Mejora Continua e Innovación Institucional.

**Tiempo de inicio-fin:**

Febrero 2023 – julio 2023.

**Recursos necesarios:**

Personal Recursos Humanos, materiales de oficinas.

**Indicador:**

Políticas y Procedimientos de Mejora Continua e Innovación Institucional firmados y aprobados por la Dirección Ejecutiva

**Responsable de seguimiento:**

Depto. de Recursos Humanos.

**Estado de realización:**

Gestión institucional a partir de la consecución de resultados de las necesidades

**Resultado final:**

Completado al 100%

---

## 5.12 Punto No. 12 – Subcriterios No. 8.1.6

### **Área de Mejora:**

No contamos con encuestas ni estudios al respecto impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental.

### **Objetivo:**

Elaboración de encuestas sobre impacto medioambiental al ciudadano.

### **Acción de Mejora:**

Eficientizar procesos y procedimientos en proyectos medioambientales de la Institución.

### **Tareas:**

1. Levantamiento trabajo de campo de encuestas.
2. Informe de valorización y parámetros del impacto medioambiental.
3. Resultados de dicho impacto.

### **Tiempo de inicio-fin:**

Julio 2023 – noviembre 2023.

### **Recursos necesarios:**

Personal de las áreas de Planificación y Desarrollo Y Dirección de desarrollo socioambiental.

### **Indicador:**

Informe trimestral de impacto medioambiental

### **Responsable de seguimiento:**

Personal de las áreas de Planificación y Desarrollo y Dirección de Desarrollo Socioambiental.

### **Estado de realización:**

Realización del informe

### **Resultado final:**

Completado al 100%.



---

### **5.13 Punto No. 13 – Subcriterios No. 8.1.7 y 8.2.2**

**Área de Mejora:**

No contamos con estudios ni indicadores sobre la opinión del público en general, acerca de la accesibilidad y transparencia en nuestra organización y autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad

**Objetivo:**

Mejorar los indicadores de resultados de la institución, para mejorar el impacto del servicio en la sociedad

**Acción de Mejora:**

Elaborar los indicadores de medición de resultados de impacto en el público general.

**Tareas:**

1. Crear los indicadores que midan el impacto que producimos en la sociedad.
2. Identificar el procedimiento de medición.
3. Elaboración de un informe con los resultados de los indicado

**Tiempo de inicio-fin:**

Junio 2023 - noviembre 2023.

**Recursos necesarios:**

Personal de las áreas de Planificación y Desarrollo y Recursos Humano.

**Indicador:**

Informe semestral de la medición de los indicadores.

**Responsable de seguimiento:**

Div. Calidad en la Gestión.

**Estado de realización:**

Realización de Informe Encuesta Satisfacción al Ciudadano.

**Resultado final:**

Completado al 100%.

---

#### **5.14 Punto No. 14 – Subcriterios No. 4.6.3 y 9.2.5**

**Área de Mejora:**

No contamos con mediciones o políticas sobre el valor añadido del uso de la tecnología de la información y de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.

**Objetivo:**

Eficientizar los procesos de la institución y Gestionar políticas informáticas

**Acción de Mejora:**

Diseñar nuevo software para efficientizar los procesos de la institución y el desarrollo de mantenimiento de las redes de comunicación.

**Tareas:**

1. Hacer un levantamiento de los softwares necesarios para efficientizar los procesos de la institución.
2. Adquirir los softwares necesarios.
3. Capacitar al personal para utilizarlos.
4. Identificar e integrar los grupos de intereses que requiere la institución.
5. Automatizar las áreas que no cuentan con infraestructura informática.

**Tiempo de inicio-fin:**

Marzo 2023 - agosto 2023.

**Recursos necesarios:**

Personal de tecnología, personal de Planificación y desarrollo y materiales gastables.

**Indicador:**

Informe semestral de la medición de los indicadores.

**Responsable de seguimiento:**

Dep. tecnología

**Estado de realización:**

Política y sistema de integración para la tecnología de información y gestión de instalaciones

**Resultado final:**

En proceso al 75%.

---

### **5.15 Punto No. 15 – Subcriterios No. 9.2.7**

**Área de Mejora:**

No contamos con premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).

**Objetivo:**

Gestionar y mejorar el indicador CAF.

**Acción de Mejora:**

Elaborar políticas de cumplimiento en la institución en el área de calidad.

**Tareas:**

Elaborar una mesa de trabajo conjunto a los departamentos, con el objetivo de identificar y fortalecer las áreas de mejoras.

**Tiempo de inicio-fin:**

Abril 2023 – septiembre 2023.

**Recursos necesarios:**

Personal de las áreas de Planificación y Desarrollo y Materiales de oficina.

**Indicador:**

Indicador del sistema de la gestión de calidad

**Responsable de seguimiento:**

Dpto. de Planificación y Desarrollo

**Estado de realización:**

Proceso de Acciones de mejoras.

**Resultado final:**

Completado al 100%.

# Evidencias de las acciones de mejora que fueron realizadas en el Plan de Mejora Institucional 2023 por subcriterios completados.

## Punto No. 1 – Subcriterios No. 1.1.1, 1.4.1, 2.1.1 y 6.2.1



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
Oficina para el Reordenamiento del Transporte

08518

Santo Domingo, D. N.  
27 de mayo del 2023

A todos los: Directores y Encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones.

Asunto: Extensión del Plan Estratégico y Actualización del Plan Operativo Anual (POA) 2024

El Plan Estratégico Institucional es fundamental para establecer los lineamientos estratégicos y programáticos de corto y mediano plazo, permitiendo el direccionamiento, la coherencia y cohesión de las acciones, así como el cumplimiento efectivo de la Misión y Visión de la institución.

Teniendo en consideración los siguientes aspectos:

- Que la extensión por período de un año, del Plan Estratégico Institucional 2015-2019 y la elaboración del Plan de Desarrollo 2021 tiene vigencia hasta el mes de diciembre 2023.
- La modificación en el Artículo 356 de la Ley No. 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana del 24 de febrero de 2017, en el cual establece que la Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) pasará de ser una empresa pública o mixta pública - privada prestadora de servicios nacionales de transporte ferroviario.
- El Acto decisorio para la transformación institucional, administrativa, técnica y operativa de la OPRET, referidos en el artículo 156, de la ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, del 24 de febrero de 2017, que junto con el decreto 171-20 de Nomenclamiento del nuevo Director Ejecutivo, el cual establece:

A: Maximo Gomez, Esq. Reyes Catolicos, Cristo Rey, Santo Domingo, D.N., Rep. Dom.  
Teléfono 809-732-2670/809-333-7670  
RNC 4-3602742-1





**PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA**  
**Oficina para el Reordenamiento del Transporte**

Artículo 1.-Rafael Antonio Santos Pérez, queda designado director ejecutivo de la Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) encargado de coordinar el proceso de transformación institucional, administrativa, técnica, y operativa de esta institución y presentar al Poder Ejecutivo una propuesta de concreción de dicho proceso.

- El proceso de ampliación de la capacidad de transporte de la Línea 1 y la extensión de la línea 2C del MSD, en el cual estamos trabajando, abarca desde la Estación María Montez en el Km 9 de la Autopista Duarte, hasta Los Alcarrizos en el Municipio Santo Domingo Oeste, con una longitud de 7.15 Km y enlazará la Estación María Montez con la Terminal de Los Alcarrizos, donde se conectará con la Estación Terminal de la segunda línea del Teleférico de Santo Domingo.
- La elaboración del anteproyecto de presupuesto 2023, en donde se establece que los entes públicos y órganos administrativos, tomarán como base la planificación estratégica y operativa asegurando la vinculación entre planificación y presupuesto.

La OPRET es el proceso de reestructuración para el cumplimiento de los Objetivos estratégicos del plan actual, ha determinado extender por el periodo de un año la vigencia del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2019 y elaborar el Plan Operativo 2020 a fin de establecer las actividades necesarias para el logro de los objetivos institucionales.

Atentamente,

  
**Ing. Rafael Antonio Santos Pérez**  
Director Ejecutivo

RS/ta

Av. Máximo Gómez, Esq. Reyes Católicos, Cristo Rey, Santo Domingo, D.N. Rep. Dom.  
Teléfono 809-732-2670/809-333-2670  
RNC 4-30-62742-1

**Punto No. 1. Evidencia 1**

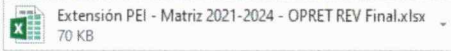


miércoles 24/05/2023 05:13 p.m.

Luz Estrella Sanchez Calvo

Fwd: **Validación** Matriz de **PEI** OPRET 2022-2024

Para: Elías Estrella Rojas



Get [Outlook for iOS](#)

---

**From:** Nelson Chavez <[nelson.chavez@mepyd.gob.do](mailto:nelson.chavez@mepyd.gob.do)>  
**Sent:** Tuesday, November 29, 2022 3:31:28 PM  
**To:** David Gomez Almonte <[dgomez@opret.gob.do](mailto:dgomez@opret.gob.do)>; Luz Estrella Sanchez Calvo <[lsanchez@opret.gob.do](mailto:lsanchez@opret.gob.do)>  
**Cc:** Emil Alvarado Gonzalez <[emil.alvarado@economia.gob.do](mailto:emil.alvarado@economia.gob.do)>  
**Subject:** Validación Matriz de **PEI** OPRET 2022-2024

Buenos tardes, colegas de la OPRET

Hacemos constar la validación del documento adjunto, en función de los ajustes realizados.

Nos reiteramos a la orden para dar las orientaciones necesarias en los procesos de planificación de su institución.

Saludos cordiales.

**Nelson David Chávez**

Encargado

Departamento de Formulación de Políticas y Planes de Desarrollo

Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES)

Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD)

Ave. México esq. Doctor Delgado, Oficinas Gubernamentales, Bloque B.

Ofic.: [809\) 688.7000 ext. 3145](tel:8096887000)

Web: <http://www.economia.gob.do>

---

**Punto No. 1. Evidencia 2**


## Punto No. 2 – Subcriterios No. 2.2.3, 6.3.1

RV: EVIDENCIA PASANTIAS



 Luz Estrella Sanchez Calvo  
Para: Laura Advincola

 Via 01/09/2023 14:06

 EVIDENCIAS PASANTIAS.pdf  
432 KB



Lic. Luz Estrella Calvo  
Encargada División de Calidad en la Gestión  
Telf. : 809-732-2670 Ext. 330

*Antes de imprimir, piense en su responsabilidad con el medio ambiente.  
Before printing think on your responsibility with environment.*

\*\*\*CONFIDENCIAL-CONFIDENTIAL\*\*\*

*Este mensaje puede contener información privilegiada y confidencial.*

*Dicha información es exclusivamente para el uso del individuo o entidad a la cual es enviada. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, queda formalmente notificado que cualquier divulgación, distribución, reproducción o copiado de esta comunicación es estrictamente prohibido. Si este es el caso, favor de eliminar el mensaje de su computadora e informar al emisor a través de un mensaje de respuesta. Las opiniones expresadas en este mensaje son propias del autor y no necesariamente coinciden con las de OPRET.*

*Gracias, OPRET.*

*This message may contain information that is privileged and confidential. It is intended only for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution, reproduction or copying of this communication is strictly prohibited. If this is the case, please proceed to destroy the message from your computer and inform the sender through reply mail. Information in this message that does not directly relate to the official business of the company shall be understood as neither given nor endorsed by it. Thank you OPRET.*

Punto No. 2. Evidencia 1



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
Oficina para el Reordenamiento del Transporte



**CIRCULAR**

Santo Domingo, D. N.  
25 de mayo de 2023

RRHH N°: 1506-2023

A : Directores, Encargados Departamentales, Divisiones,  
Secciones, Unidades y Áreas.

Asunto: **Programa de Pasantías**

Complemente y en continuación al Programa de Pasantías que se coordina desde el Departamento de Recursos Humanos, solicitors identifiquen la disponibilidad de espacios para recibir pasantes en los áreas bajo su responsabilidad.

En esta ocasión, el objetivo es ofrecer oportunidad a estudiantes del bachiller en modalidad técnico-profesional para el año escolar 2023-2024.

Es importante resaltar que los pasantes deben prestar a los jóvenes desempeñar funciones dentro de alguna especialidad profesional a través del trabajo en su área de formación y que estos jóvenes asistirán a la institución un día a la semana durante el año escolar.

Hasta el momento, tenemos solicitudes para las siguientes áreas: **Gestión Administrativa y Tributaria, Equipos Electrónicos, Mecatrónica, Logística y Transporte, Aplicaciones Informáticas, Refrigeración y Acondicionamiento de Aire e Instalaciones Técnicas.**

Asimismo, recordamos que recibimos continuamente pasantes universitarios, siempre y cuando se presenten las condiciones necesarias en las diferentes áreas de interés.

Por lo que, requerimos enviarles la cantidad de pasantes que podrán recibir a los correos *vía* *a más el 02 de junio de 2023.*

En otro particular, trabajando juntos para la mejora y fortalecimiento institucional.

Atentamente,

*Lcda. Rosybel Abreu Paulino*  
Encargada Int. Departamento de Recursos Humanos

SAP/pj  
Av. Williams Gómez, C/ta. Reyes Ceballos, C/ta. Rey, Santo Domingo, D. N. Rep. Dom.  
Tel: 809 732-2670/809 333 3670  
ANEX 4-31-07543 1

**Punto No. 2. Evidencia 2**

### Punto No. 3 – Subcriterio No. 2.1.3, 9.1.7



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
Oficina para el Reordenamiento del Transporte

08518

Santo Domingo, D. N.  
22 de mayo del 2024

A todos los: **Directores y Encargados de Departamentos, Divisiones y Secciones.**

Asunto: **Extensión del Plan Estratégico y Actualización del Plan Operativo Anual (POA) 2024**

El Plan Estratégico Institucional es fundamental para establecer los lineamientos estratégicos y programáticos de corto y mediano plazo, permitiendo el direccionamiento, la consistencia y coherencia de las acciones, así como el cumplimiento efectivo de la Misión y Visión de la Institución.

Tomando en consideración los siguientes aspectos:

- Que la extensión por período de un año, del Plan Estratégico Institucional 2015-2019 y la elaboración del Plan de Desarrollo 2024, tiene vigencia hasta el mes de diciembre 2023.
- La modificación en el Artículo 33o. de la Ley No. 63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana del 24 de febrero de 2017, en el cual establece que la Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), pasará de ser una empresa pública o mixta pública – privada prestadora de servicios nacionales de transporte ferroviario.
- El dos decretos para la transformación institucional, administrativa, técnica y operativa de la OPRET, referidos en el artículo 35o. de la ley 63-17 de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, del 24 de febrero de 2017, que junto con el decreto 171-20 de Nombramiento del nuevo Director Ejecutivo, el cual establece:

As: Maximo Gomez, Esq. Reyes Católicos, Cristo Rey, Santo Domingo, D.N. Rep. Dom.  
Teléfono 809-732-2670/809-533-7676  
RNC 4-36-02742-1






**PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA**  
**Oficina para el Reordenamiento del Transporte**

Artículo 1.-Rafael Antonio Santos Pérez, queda designado director ejecutivo de la Oficina Para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), encargado de coordinar el proceso de transformación institucional, administrativa, técnica, y operativa de esta institución y presentar al Poder Ejecutivo una propuesta de concreción de dicho proceso.

- El proceso de ampliación de la capacidad de transporte de la Línea 1 y la extensión de la línea 2C del MSD, en el cual estamos trabajando, abarca desde la Estación María Montez en el km 9 de la Autopista Duarte, hasta Los Alcañizos en el Municipio Santo Domingo Oeste, con una longitud de 7.35 Km y enlaza la Estación María Montez con la Terminal de Los Alcañizos, donde se conectará con la Estación Terminal de la segunda línea del Teleférico de Santo Domingo.
- La elaboración del anteproyecto de presupuesto 2023, en donde se establece que los entes públicos y órganos administrativos, tomarán como base la planificación estratégica y operativa, asegurando la vinculación entre planificación y presupuesto.

La OPRET, en el proceso de reestructuración para el cumplimiento de los Objetivos estratégicos del plan actual, ha determinado extender por el período de un año la vigencia del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2019 y elaborar el Plan Operativo 2023, a fin de establecer las actividades necesarias para el logro de los objetivos institucionales.

Atemamente,

  
Ing. Rafael Antonio Santos Pérez  
Director Ejecutivo



RS/2

Av. Maximo Gomez, Esq. Reyes Catolicos, Cristo Rey, Santo Domingo, D.N. Rep. Dom.  
Telefono 809-732-2670/809-333-2670  
RNC 4-30-02742-1

**Punto No. 3. Evidencia 1**



miércoles 24/05/2023 05:13 p.m.

Luz Estrella Sanchez Calvo

Fwd: **Validación** Matriz de **PEI** OPRET 2022-2024

Para Elías Estrella Rojas



Get [Outlook for iOS](#)

---

**From:** Nelson Chavez <[nelson.chavez@mepyd.gob.do](mailto:nelson.chavez@mepyd.gob.do)>  
**Sent:** Tuesday, November 29, 2022 3:31:28 PM  
**To:** David Gomez Almonte <[dgomez@opret.gob.do](mailto:dgomez@opret.gob.do)>; Luz Estrella Sanchez Calvo <[lsanchez@opret.gob.do](mailto:lsanchez@opret.gob.do)>  
**Cc:** Emil Alvarado Gonzalez <[emil.alvarado@economia.gob.do](mailto:emil.alvarado@economia.gob.do)>  
**Subject:** Validación Matriz de **PEI** OPRET 2022-2024

Buenos tardes, colegas de la OPRET

Hacemos constar la validación del documento adjunto, en función de los ajustes realizados.

Nos reiteramos a la orden para dar las orientaciones necesarias en los procesos de planificación de su institución.

Saludos cordiales.

**Nelson David Chávez**

Encargado

Departamento de Formulación de Políticas y Planes de Desarrollo

Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES)

Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD)

Ave. México esq. Doctor Delgado, Oficinas Gubernamentales, Bloque B.

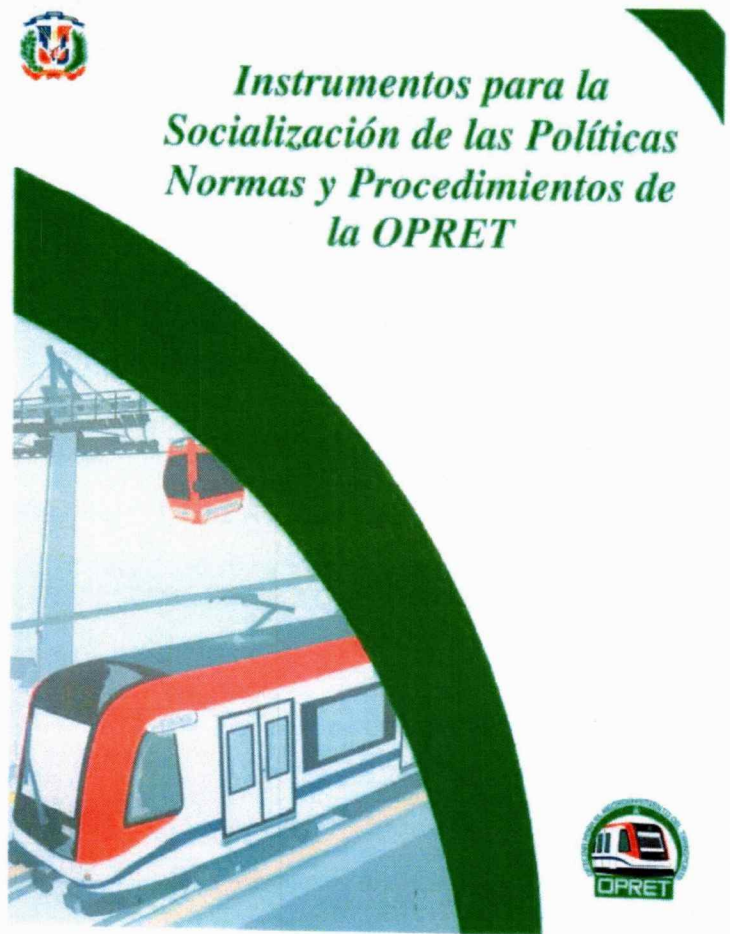
Ofc.: (809) 688.7000 ext. 3145

Web: <http://www.economia.gob.do>

---

**Punto No. 3. Evidencia 2**

Punto No. 4 – Subcriterio No. 2.4.2, 9.2.3



Punto No. 4. Evidencia 1

**Metro de Santo Domingo**  
19 de mayo

¡Visita nuestro stand en #ConstruExpo2023! Te invitamos a que conozcas las novedades y los grandes proyectos que se están desarrollando en la industria de la construcción en nuestro país. Exposición disponible hasta este domingo 21 de mayo. ¡Te esperamos!

#Opnet #MetroSD #ElMetroSDCrece

5 142

**Metro de Santo Domingo** está en Santo Domingo Norte.  
15 de enero · Villa Mella · Provincia Santo Domingo

El Presidente de la República, **Luis Abinader**, deja inaugurado el Centro de Formación Mamá Tingó, un complejo educativo que albergará la extensión de la UASD, I.TLA, la Escuela Vial del INTRAT (Enevial) y el Centro de Formación y Capacitación Ferroviaria de la OPRET.

Este proyecto fue creado con el objetivo de brindar acceso a una educación técnica y superior en Santo Domingo Norte, e incentivar nuevas oportunidades de crecimiento para contribuir al desarrollo constante del pa... [Ver más](#)

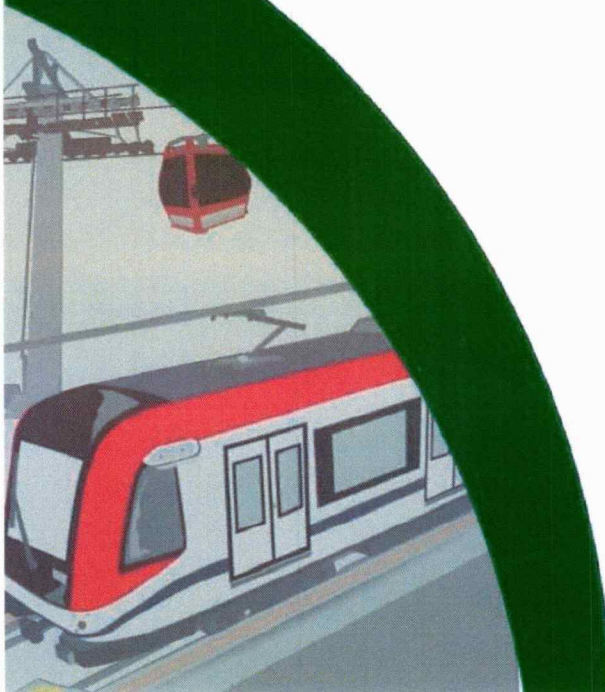
+6

Punto No. 4. Evidencia 2

Punto No. 5 – Subcriterios No. 3.1.3, 5.2.3



*Manual de Cargos de la OPRET  
En proceso*



Punto No. 5. Evidencia 1



006830

Señor:  
**Rafael A. Santos Pérez**  
Director Ejecutivo  
Oficina para el Reordenamiento  
del Transporte (OPRET)  
Su Despacho

Distinguido Señor Santos Pérez:

Después de un cordial saludo, por medio de la presente damos respuesta a la comunicación Núm. C.E. 07428 OPRET-D.E de fecha 09 de marzo del presente año, mediante la cual remiten a este Ministerio el Manual de Cargos de la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), para fines de revisión.

Luego de analizar la documentación recibida y conforme al Procedimiento de Revisión de Manuales de Cargos Institucionales, le estamos remitiendo un informe con las observaciones y recomendaciones que corresponden a cada caso, a los fines de que realicen las adecuaciones necesarias en el documento. En este sentido y con la finalidad de dar continuidad al proceso, le informamos que tienen un plazo de un (1) mes para remitir el Manual de Cargos corregido a la colaboradora de la Dirección de Análisis del Trabajo y Remuneraciones, Diana Martínez Váñez, a través del correo electrónico: [diana.martinez@map.gob.do](mailto:diana.martinez@map.gob.do).

Sin otro particular, y reiterando nuestra colaboración para todo lo que tenga que ver con el fortalecimiento y desarrollo institucional, se despide con sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

**José Pimental**  
Viceministro de Fortalecimiento Institucional  
MIVICIA/VP/1212  
ANEXO: Informe de Revisión del Manual de Cargos



**ACUSE**

*R.H. 16/5/2023  
Proceder con inclusión de Planificación*

RECIBIDO  
16 MAY 2023

OPRET  
RECEBIDO  
24 MAY 2023  
Hora: 12:30  
Pyme: *[Signature]*

RECIBIDO  
OPRET  
Recepción Ejecutiva  
Recibido por: *[Signature]*  
hora: 11:15 fecha: 26/5/2023

## Punto No. 6 – Subcriterio No. 3.1.3

	<b>Procedimiento Día de la Inclusión Familiar OPRET</b>	<b>PR-OPRET-RRHH</b>	
		<b>Versión:</b>	<b>01</b>

### Identificación del Procedimiento

#### 1. Propósito

Contribuir a la concientización de los entornos institucionales para uno o más grupos ocupacionales de la OPRET ante los retos actuales de la inclusión Familiar-socioeducativa, a partir de resguardar los valores familiares en un contexto laboral inclusivo.

#### 2. Alcance

El alcance de este procedimiento aplica desde el proceso de comunicación informativa a los colaboradores y solicitud de formulario de asistencia hasta la ejecución y finalización de las actividades involucradas.

#### 3. Responsabilidades

El (La) Encargada de Recursos Humanos es responsable de asegurar el cumplimiento de este procedimiento y de ejecutar las actividades que le conciernen en torno al mismo.

El Departamento de Recursos Humanos, es el responsable de elaboración de Comunicación que deba ser remitida a todas las áreas sobre la actividad a realizar.

Empleados de la OPRET, podrán participar como ayudantes en dicha actividad con el objetivo de colaborar en el proceso para la ejecución de dicho procedimiento.

Departamento de Compras y Contrataciones Organiza la actividad y envía solicitud de compra al Departamento de Compras y Contrataciones.

Dirección Administrativa y financiera, es responsable de la ejecución y aprobación de fondos para dicha actividad.

Dirección Ejecutiva, es el responsable de aprobación y ejecución de dicho procedimiento.

#### 4. Registro

Comunicación remitida a todas las áreas o departamentos.  
Formularios de registro de colaboradores y familiares.

	<b>Procedimiento Día de la Inclusión Familiar OPRET</b>	<b>PR-OPRET-RRHH</b>	
		<b>Versión:</b>	<b>01</b>

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:
<b>Lic. Luz Estrella Calvo</b>	<b>Lic. Rossybel Abreu Paulino</b>	<b>Lic. Edwin Feliz</b>	<b>Ing. David de Jesus Gomez</b>	<b>Ing. Rafael A. Santos Pérez</b>
Encargada División de Calidad en la Gestión	Encargada Departamento de Recursos Humanos	Encargado Departamento Legal	Encargado Departamento de Planificación y Desarrollo	Director Ejecutivo
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 07/12/22	Fecha: 07/12/22	Fecha: 07/12/22	Fecha: 14/12/22	Fecha: 15/12/22



Punto No. 6, evidencia 1

---

**Punto No. 7 – Subcriterios No. 5.1.1, 5.1.5**

No se aplican Sistemas de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2015.

**Acción Para Ejecutar: Proceder en las inscripciones de cursos y capacitaciones de certificaciones a los empleados, debido a falta de presupuesto.**

**Punto No. 8 – Subcriterios No. 3.3.2 y 3.3.6**

No contamos con indicadores al respecto, importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación. No contamos con: informaciones en idioma de signos ni en lenguaje Braille.

**Acción Para Ejecutar: Se contemplan objetos para lenguaje Braille, para avanzar a los documentos en dicho idioma, los cuales deben ser ajustados a la planificación estratégica y presupuesto para poder ejecutarse.**

## Punto No. 9 – Subcriterios No. 3.3.3, 3.3.4 y 4.2.2



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
Oficina para el Reordenamiento del Transporte

### CIRCULAR

Santo Domingo, D.N.  
29 de mayo de 2023

RRHH N°. 1523-2023

A : Directores, Encargados de Departamentos, Divisiones,  
Secciones, Unidades y Áreas.

Asunto : **Capacitación para líderes**

En continuación al fortalecimiento institucional y el desarrollo de mandos medios, traemos la formación con el nombre "**Desarrollo de líderes**" para directores, encargados, coordinadores y/o supervisores de áreas.


El mismo tiene una duración de 1 día y será impartida en el aula 2 del Centro de Formación los días 02, 05, 06 y 07 de junio, en horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

Los interesados en participar deben enviar al correo institucional [rrhh@opret.gob.do](mailto:rrhh@opret.gob.do) y/o [jaria@opret.gob.do](mailto:jaria@opret.gob.do) el nombre del participante y el día elegido para asistir.

Para garantizar un cupo, favor remitir la solicitud **a más tardar el martes 31 de los corrientes.**

Sin otro particular, trabajando juntos para la mejora y fortalecimiento institucional.

Atentamente



  
**Licda. Rosybel Abreu Paulino**  
Encargada Int. Departamento de Recursos Humanos

RAP/fo

*Av. Marino Gómez, Esq. Reyes Cañales, Cristo Rey, Santo Domingo, D. N. Rep. Dom.  
Tel. 809.732.2670, 809.333.2670  
RNC: 4-30-02742-1*

**Punto No. 9, evidencia 1**



 <b>OPRET</b>	 <b>Oficina para el Reordenamiento del Transporte</b> Departamento de Recursos Humanos División de Evaluación del Desempeño y Capacitación	Lista de Asistencia	
Lugar: Centro de Formación y Capacitación	Taller: Desarrollo de Líderes	Fecha: 07/06/2023 Hora: de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.	
#	Nombre completo	Cargo	Firma
1	Ramón Emilio Lyba Bata	Supervisor de mantenimiento	Ramón Lyba
2	Alain Cabello	Supervisor de electrotecnia	Alain C
3	Ramona Herrera Castillo	Procedimientos de trabajo	<del>RAMONA</del>
4	DANIEL ART ESPINOZA	Supervisor de mantenimiento	DANIEL ESPINOZA
5	(Ignacia) Michel	Supervisora	(Ignacia) M.
6	Mercedes J. Cornejo Guzmán	Supervisora	Mercedes Cornejo -
7	Andrés Felipe Pacheco	Enc. de programación y mantenimiento	Andrés Pacheco
8	Madelena M. Ramírez Almonte	Supervisora	Madelena Ramírez
9	Esther M. Rodríguez Castillo	Asistente Técnico de Proyectos	Esther Rodríguez
10	Héctor E. Caballero de la C.	Enc. Div. Mat. Móvil	Héctor
11	Andrés Felipe Pacheco	Supervisora de proyectos	Andrés Pacheco U.
12	Ramona de la Cruz Ureña	Supervisora de mantenimiento	Ramona de la Cruz
13	Luisa Mariana Govea Reyes	Supervisora	Luisa Mariana Govea
14	Flaviana Corporación T.	Asistente RRHH	Flaviana
15	Carla Peña	Asistente	Carla
16	María E. Lizaso	Supervisora	María Lizaso
17			

Punto No. 9, evidencia 2

---

**Punto No. 10 – Subcriterio No. 2.1.3**

Reunión con comunitarios, juntas de vecinos, levantamiento social.



**Punto No. 10, evidencia 1**



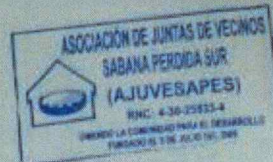
**ASOCIACIÓN DE JUNTAS DE VECINOS SABANA PERDIDA SUR**  
UNIENDO LA COMUNIDAD PARA EL DESARROLLO  
FUNDADO EL 5 DE JULIO DEL 2008  
(AJUVESAPES)  
RNC: 4-30-25833-4

Santo Domingo, R. D.  
20 de marzo 2023

Al : Ing. Rafael Santos Perez  
Director Ejecutivo de la OPRET

Via : Ing. Leonel Carrasco

Lic. Wilmon W. Rodriguez  
Encargado de Gestión Social



Distinguido señor,

Luego de un cordial saludo y reconociendo su excelentísima gestión, la cual ha desempeñado con valor y transparencia a favor de los más necesitados.

La Asociación de Juntas de Vecinos de Sabana Perdida Sur, la cual agrupa a 64 juntas de vecinos de la región, en la cual la mayoría tienen cercanía con las pilonas del teleférico y son estas juntas de vecinos las que presentan seguridad de apoyo al teleférico de Santo Domingo.


En ese sentido, le hacemos saber de un convenio en calidad de prestado un local para asociación, donde funcionaba la policlinica del Ave Maria.

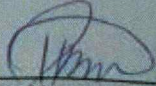
Gracias a la excelentísima gestión el presidente Lic. Luis Abinader Corona, de manera formal, fue terminada y entregada la policlinica a las monjas del politécnico Ave Maria en este año 2023, dicho esto el antiguo local que pertenece a la OPRET está disponible, por lo cual solicitamos que se cumpla el acuerdo hecho anteriormente con el ingeniero Jhael Isa y la ingeniera Patricia.

Para concluir, a sabiendas de que usted no tiene ningún conocimiento de esto, tocamos su parte humana, solicitando esta ayuda que tanto necesita la asociación de junta de Vecinos de Sabana Sur; la cual de manera desinteresada desde los inicios del teleférico ha venido aportando a las operaciones de este.

Sin más, esperando su pronta respuesta, cordialmente,

  
Ing. Ramón Darío Gómez Rodríguez  
Presidente  
Cel. 809-802-5093

  
Santa Mendoza  
Vicepresidenta  
Cel. (849) 359-7606

  
Rosanna Margarita Villanueva  
Secretaria

Punto No. 10, evidencia 2

## Punto No. 11 – Subcriterios No. 7.4.1 y 7.4.2



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
Oficina para el Reordenamiento del Transporte

### CIRCULAR

Santo Domingo, D.N.  
05 de abril de 2023

RRHH N°. 1121-2023

A : **Directores, Encargados Departamentales,  
Divisiones, Secciones, Unidades y Áreas.**

Asunto : Diplomado para mandos medios


En atención al fortalecimiento de los colaboradores que supervisan personal, estamos coordinado con el Intotep el "Diplomado en Desarrollo de Mandos Medios".

Este diplomado tiene una duración de 148 horas y será impartido en **modalidad virtual** e inicia tentativamente el 17 de abril. El programa de formación abarca los siguientes temas:

- ✓ Fundamentos de supervisión 24 horas
- ✓ Motivación, liderazgo y reconocimiento 16 horas
- ✓ Comunicación asertiva y manejo de conflictos 16 horas
- ✓ Entrenamiento y productividad 16 horas
- ✓ Fundamentos de gestión del cambio 12 horas
- ✓ Sistema de gestión de la calidad 16 horas
- ✓ Fundamentos de lean manufacturing 24 horas
- ✓ Seguridad y salud ocupacional 24 horas

Los interesados en participar deben enviar: nombre, número de teléfono, correo electrónico, copia de cédula y certificado universitario escaneados al correo [ortiz@opret.gob.do](mailto:ortiz@opret.gob.do), a más tardar el 13 de los corrientes.

Atentamente,

  
**Licda. Rosybel Abreu Paulino**  
Encargada Int. Departamento de Recursos Humanos

*Ave. Máximo Gómez, Esq. Reyes Católicos, Cristo Rey, Santo Domingo, D. N. Rep. Dom  
Tel. 809-732-2670/809-333-2670  
RNC-4-30-02742-1*

### Punto No. 11, evidencia 1

Se trabajó de Competencias motivación y empoderamiento.



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
Oficina para el Reordenamiento del Transporte

**AVISO PROCESO DE RECLUTAMIENTO INTERNO N°. RECLINT2023-01**  
**Finalidad:** Cubrir vacantes de manera inmediata

Los **interesados** deben depositar los siguientes documentos:

- ✓ Curriculum actualizado, debe tener correo electrónico activo.
- ✓ Copia de la cédula de Identidad y Electoral.
- ✓ Récord de notas del último cuatrimestre y/o constancia de estudio (sellado por la universidad)
- ✓ Para el cargo Técnico de Mantenimiento Nivel I: Certificados de los cursos técnicos realizados (original y copia)

Fecha para la recepción de documentos: **desde el 02 y hasta el 24 de mayo de 2023, en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m., en la Oficina de Apoyo del Centro de Formación.** Las bases serán enviadas vía correo electrónico a los interesados al momento de verificar que su documentación cumple con los requisitos establecidos; quien no cumpla con los mismos no será admitido en el proceso.

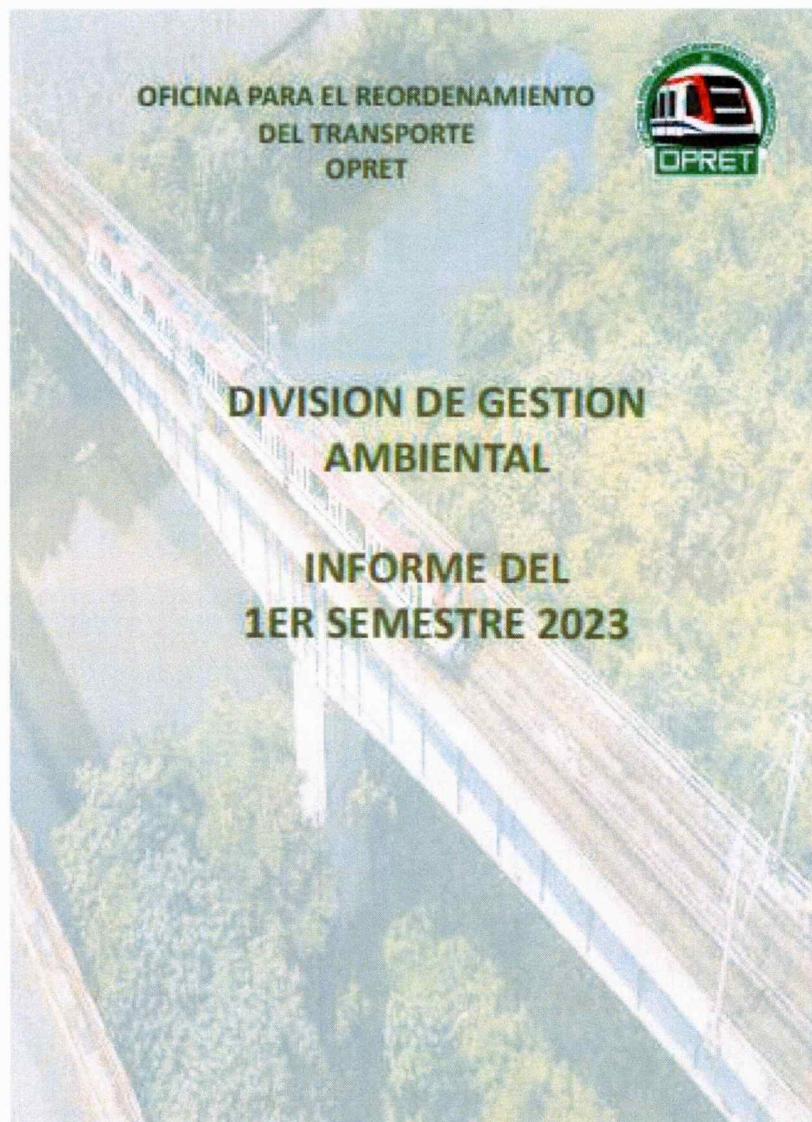
Las informaciones suministradas por los aspirantes inscritos tienen el carácter de declaración jurada y toda omisión o falsedad en los datos será considerado como fraude.

Los participantes que consideren que cumplen con los requisitos del cargo y que sus documentos no fueron admitidos, se podrán dirigir a la Dirección de Reclutamiento y Selección del MAP, dentro del plazo establecido para la recepción de documentos, a los fines de comprobar y validar o no, mediante comunicación, su participación en el concurso.

**Punto No. 11, evidencia 2**  
Incluye la metodología del plan sistemático de carreras.

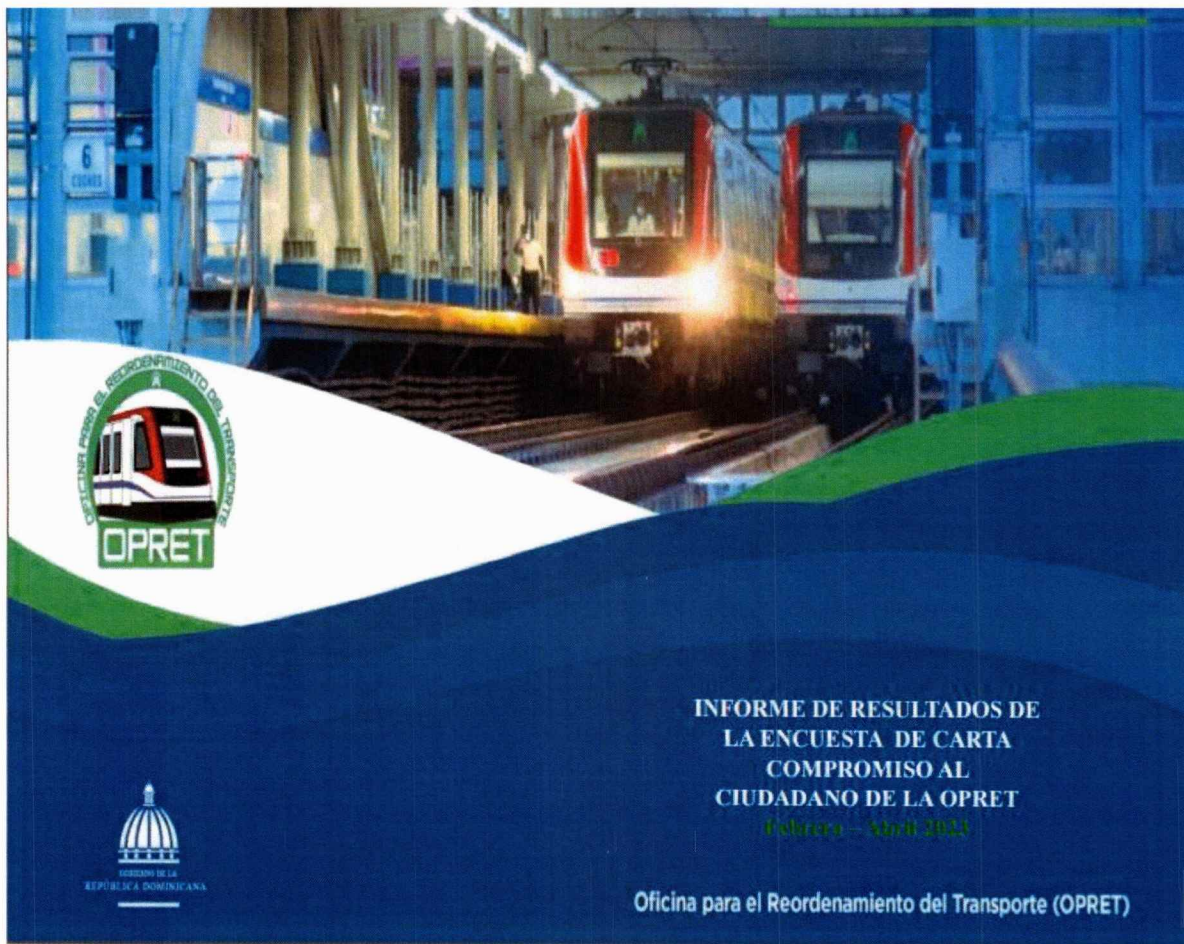


**Punto No. 12 – Subcriterio No. 8.1.6**



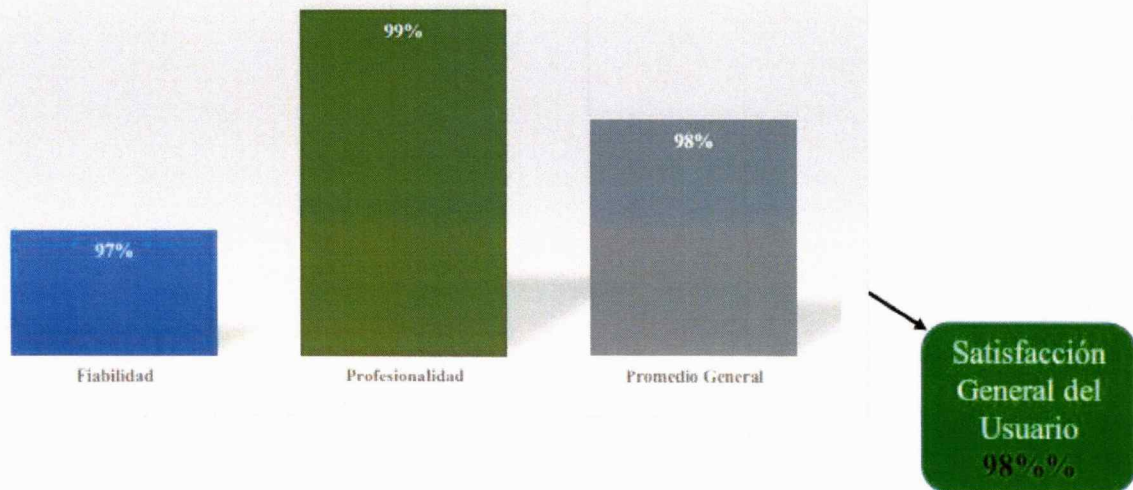
**Punto No. 12, evidencia 1**

**Punto No. 13 – Subcriterios No. 8.1.7 y 8.2.2**



**Punto No. 13, evidencia 1**

Encuesta de Carta Compromiso al Ciudadano de la  
OPRET  
Febrero – Abril 2023



Punto No. 13, evidencia 2



## Punto No. 14 – Subcriterios No. 4.6.3 y 9.2.5

	<b>Procedimiento Control de Acceso a Sistemas, Informaciones y Recursos de Red</b>	<b>PR-OPRET-TIC</b>	
		<b>Versión:</b>	<b>02</b>

### Identificación del Procedimiento

#### 1. Propósito

La política de la OPRET para el control de acceso a los servicios y recursos de la red informática, persigue evitar que sólo el personal autorizado pueda acceder a las informaciones de las distintas áreas. Con ello se procura fortalecer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Para estos accesos se deberá determinar si el personal tendrá permisos para crear, modificar o leer, o una combinación de estas categorías en cumplimiento con los requerimientos y funciones de los cargos y plazas de la OPRET.

#### 2. Alcance

Aplica desde determinar el tipo de acceso a las informaciones por parte del personal, hasta la aplicación de estos en la base de datos de accesos a los recursos de la red.

#### 3. Responsabilidades

El (La) Encargado (a) del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

La División de Administración y Operación del Servicio TIC, es la responsable de la aplicación de este procedimiento.

#### 4. Registro

- Registro de Acceso de usuario a la red

#### 5. Documentos y Referencias

- Normas sobre Tecnología de la Información y Comunicación - NORTIC
- Manual de Políticas Internas del Sistema de Control Interno de la OPRET

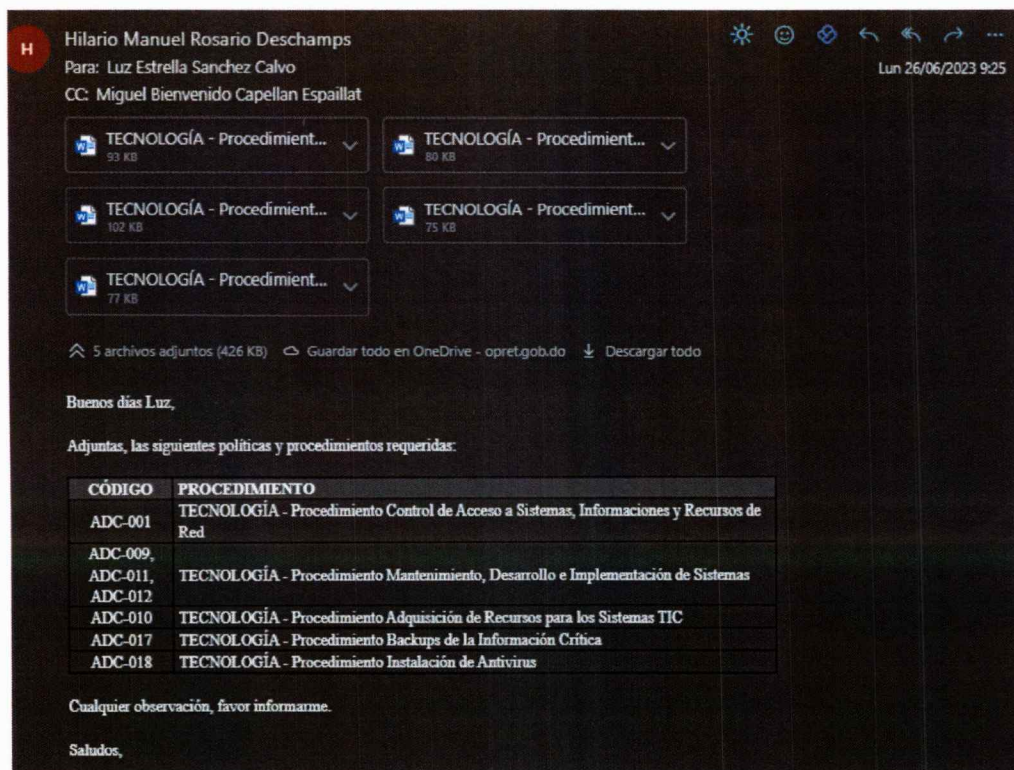
	<b>Procedimiento Control de Acceso a Sistemas, Informaciones y Recursos de Red</b>	<b>PR-OPRET-TIC</b>	
		<b>Versión:</b>	02

### 9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Acción
01	21/04/2019	Elaboración del documento.
02	26/06/2023	Impresión y Remisión final del Documento

#### Punto No. 14, evidencia 1

Nota: Actualización de procedimiento de políticas sobre el valor añadido del uso de la tecnología de la información.



Hilario Manuel Rosario Deschamps  
 Para: Luz Estrella Sanchez Calvo  
 CC: Miguel Bienvenido Capellan Espailat  
 Lun 26/06/2023 9:25

5 archivos adjuntos (426 KB) Guardar todo en OneDrive - opret.gob.do Descargar todo

Buenos días Luz,

Adjuntas, las siguientes políticas y procedimientos requeridas:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO
ADC-001	TECNOLOGÍA - Procedimiento Control de Acceso a Sistemas, Informaciones y Recursos de Red
ADC-009, ADC-011, ADC-012	TECNOLOGÍA - Procedimiento Mantenimiento, Desarrollo e Implementación de Sistemas
ADC-010	TECNOLOGÍA - Procedimiento Adquisición de Recursos para los Sistemas TIC
ADC-017	TECNOLOGÍA - Procedimiento Backups de la Información Crítica
ADC-018	TECNOLOGÍA - Procedimiento Instalación de Antivirus

Cualquier observación, favor informarme.

Saludos,

#### Punto No. 14, evidencia 2

Nota: políticas sobre el valor añadido del uso de la tecnología de la información y de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones



**Punto No. 15 – Subcriterio No. 9.2.7**



**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2023  
MODELO CAF**

Preparado por  
División de Calidad en la Gestión  
Supervisado por  
Departamento de Planificación y Desarrollo  
Comité de Calidad Institucional  
Santo Domingo  
Junio 2023

<b>Oficina Para el Reordenamiento de Transporte</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales</b>	<b>Puntos Totales</b>
	<b>Actual</b>	<b>Propuesto</b>
1: Liderazgo (140 puntos)	<b>51</b>	<b>140</b>
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	<b>50</b>	<b>140</b>
3: Personas (100 puntos)	<b>43</b>	<b>100</b>
4: Alianzas (100 puntos)	<b>53</b>	<b>100</b>
5: Procesos (120 puntos)	<b>34</b>	<b>120</b>
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	<b>81</b>	<b>100</b>
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	<b>50</b>	<b>100</b>
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	<b>30</b>	<b>100</b>
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	<b>29</b>	<b>100</b>
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>421</b>	<b>1000</b>

Punto No. 15, evidencia 1

6 Tabla de Seguimiento, Avance del Plan de Mejora Institucional 2023



SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

NO.	INDICADOR	TAREA	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN					RESULTADO FINAL (C/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
				0%	25%	50%	75%	100%		
1	Subcriterios No. 1.1.1, 1.4.1, 2.1.1 y 6.2.1	1. Definir los grupos de interés. 2. Identificar las vías de comunicación con los representantes. 3. Coordinar una actividad para reunirnos con representantes de nuestros grupos de interés para reformular nuestra misión y visión. 4. Elaborar un nuevo marco estratégico. 5. Gestionar la aprobación. 6. Socializar con todos los grupos de interés nuestro nuevo marco estratégico.	Depto. de Planificación y Desarrollo					X	Completada	Los grupos de interés y vías de comunicación fueron emitidos en el informe 20223 y en este se trabajaron el nuevo marco estratégico, el cual fue aprobado y socializado, (Extensión PEI 2024).
2	Subcriterios No. 2.2.3, 6.3.1	1. Elaborar políticas y procedimientos de inclusión, considerando la perspectiva de género, estudiantes o personas de edad avanzada. 2. Gestionar la aprobación. 3. Socializar con toda la institución.	Depto. de Recursos Humanos					X	Completada	La políticas y procedimientos fueron elaboradas y aprobadas, se tienen evidencia de las actividades del presente año sobre el procedimiento de pasantía.

NO.	INDICADOR	TAREA	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN					RESULTADO FINAL (C/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
				0%	25%	50%	75%	100%		
3	<b>Subcriterio No. 2.1.3, 9.1.7</b>	Elaborar Matriz Plan Estratégico.	Deptos. de Planificación y Desarrollo/Recursos Humanos					X	Completada	Matriz del PEI, Elaborada y Aprobada.
4	<b>Subcriterio No. 2.4.2, 9.2.3</b>	Elaborar políticas y procedimientos para la socialización del conocimiento adquirido a través del benchlearning.	Depto. de Planificación y Desarrollo, Depto. de TIC, Depto. de Operaciones y Depto. Comunicaciones.					X	Completada	La políticas y procedimientos se encuentran en el documento de instrumentos de socialización y se muestran las actividades realizadas este año al respecto.
5	<b>Subcriterios No. 3.1.3, 5.2.3</b>	1. Solicitar acompañamiento al MAP para la elaboración del Manual de Cargos. 2. Realizar levantamiento de los cargos por áreas. 3. Solicitud de aprobación a la MAE. 4. Gestionar aprobación en el MAP.	Deptos. de Planificación y Desarrollo/Recursos Humanos			X			En proceso	Se encuentra en proceso de aprobación del MAP.
6	<b>Subcriterio No. 3.1.3</b>	Elaborar Políticas de Recursos Humanos, contemplando actividades que incluyan a los empleados y su familia.	Depto. de Recursos Humanos					X	Completada	Se elaboró el procedimiento Día de la Inclusión Familiar OPRET.
7	<b>Subcriterios No. 5.1.1, 5.1.5</b>	1. Solicitar orientación técnica del MAP. 2. Conformar Equipo de Trabajo interno. 3. Capacitación del Equipo de Trabajo.	Depto. de Planificación y Desarrollo		X				Reprogramada	Pasó al Plan de Mejora 2024. Proceder en las inscripciones de cursos y capacitaciones de certificaciones a los empleados, debido a falta de presupuesto.



NO.	INDICADOR	TAREA	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN					RESULTADO FINAL (C/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
				0%	25%	50%	75%	100%		
		4. Plan de Trabajo. 5. Implementación del sistema. 6. Auditoría interna y externa. 7. Certificación de la ISO 9001:2015.								
8	Subcriterios No. 3.3.2 y 3.3.6	1. Realizar procesos de las coberturas y sus alcances. 2. estructurar las coberturas positivas y negativas. 3. Elaboración, Aprobación y Socialización de Políticas de Mejora para el mismo indicador. 4. Solicitar informaciones respecto a los puntos accesibles y servicios de la organización. 5. Proyección de impacto del lenguaje Braille.	Depto. de Recursos Humanos			X			Reprogramada	Pasó al Plan de Mejora 2024. Proceder en las inscripciones de cursos y capacitaciones de certificaciones a los empleados, debido a falta de presupuesto.
9	Subcriterios No. 3.3.3, 3.3.4 y 4.2.2	1. Informar y motivar la creación de líderes dentro de la Institución. 2. Creación de mesas de trabajo conjunta. 3. Elaborar informe de resultados.	Depto. de Recursos Humanos					X	Completada	Se elaboró una capacitación de líderes, donde se crearon dichas mesas de trabajo.



NO.	INDICADOR	TAREA	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN					RESULTADO FINAL (C/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
				0%	25%	50%	75%	100%		
10	<b>Subcriterio No. 2.1.3</b>	1. Definir las políticas y procedimientos de compromiso en proyectos y desarrollo sociales. 2. Establecer plan estratégico para proyectos a la comunidad o desarrollo sociales. 3. Mesa de trabajo del plan estratégico conjunto a los compromisos estratégicos del desarrollo social.	Div. Gestión Social.					X	Completada	Las políticas y procedimientos se encuentran definidos, para la segunda y tercera tarea se estableció un acuerdo con la junta de vecinos para realizar los compromisos de gestión social.
11	<b>Subcriterios No. 7.4.1 y 7.4.2</b>	1. Levantar los procesos de las áreas misionales. 2. Valorizar las áreas más tendentes a mejora continua e innovación institucional. 3. Elaboración, Aprobación y Socialización de Políticas de Mejora Continua e Innovación Institucional.	Depto. de Recursos Humanos					X	Completada	Este año se ejecutó en base a la política de mejora continua e innovación institucional, el diplomado Modelo de Mejora Continua y la metodología a utilizar en los planes de carreras sistemáticos.
12	<b>Subcriterio No. 8.1.6</b>	1. Levantamiento trabajo de campo de encuestas. 2. Informe de valorización y parámetros del impacto medioambiental. 3. Resultados de dicho impacto.	Depto. De Gestión Medioambiental					X	Completada	Se realiza un informe en el cual se observa lo realizado este año vía la Div, Gestión medio ambiental, no se realizaron encuestas debido al presupuesto.

NO.	INDICADOR	TAREA	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN					RESULTADO FINAL (C/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
				0%	25%	50%	75%	100%		
13	Subcriterios No. 8.1.7 y 8.2.2	1. Crear los indicadores que midan el impacto que producimos en la sociedad. 2. Identificar el procedimiento de medición. Elaboración de un informe con los resultados de los indicado	División Calidad en la Gestión					X	Completada	Se realizan levantamiento en campo, para la realización de la encuesta al usuario, existe un indicador tanto el de satisfacción al usuario del SISMAP 1.06, Como el de Carta Compromiso al Ciudadano. Y se elaboran trimestralmente Informe de Resultados.
14	Subcriterios No. 4.6.3 y 9.2.5	1. Hacer un levantamiento de los softwares necesarios para efficientizar los procesos de la institución. 2. Adquirir los softwares necesarios. 3. Capacitar al personal para utilizarlos. 4. Identificar e integrar los grupos de intereses que requiere la institución. 5. Automatizar las áreas que no cuentan con infraestructura informática.	Departamento de Tecnologías de la Información				X		En proceso	Existe una actualización del procedimiento el cual requiere la capacitación y automatización de las áreas que no cuentan con infraestructura informática.
15	Subcriterio No. 9.2.7	Elaborar una mesa de trabajo conjunto a los departamentos, con el objetivo de identificar y fortalecer las áreas de mejoras.	Comité de Calidad					X	Completada	Se elabora de manera anual el informe CAF, el cual consiste en identificar aquellas áreas de mejoras.
TOTAL DE AVANCE EN CUMPLIMIENTO AREAS DE MEJORA									86.63%	

Elaborado por:

OPRET

Departamento de Planificación y Desarrollo

Junio 2023







Ave. Máximo Gómez Esq. Ave. Reyes Católicos, Cristo Rey, Santo Domingo, D.N. Rep. Dom.  
Tel.: 809-732-2670